

東京都御岳インフォメーションセンター 事業計画書

申請年月日 令和4年8月24日

団体名	一般社団法人 青梅市観光協会	
代表者氏名	会長 小澤 徳郎	
所在地	東京都青梅市東青梅1-2-5 東青梅センタービル3階	
電話番号	0428-24-2481	
メールアドレス		
担当者名	所属：	所属：

目次

I	事業方針	
1	管理運営に対する基本方針について	
(1)	管理運営に対する基本的考え方と重視する視点	・・・3
(2)	申請者のノウハウを活用した業務展開	・・・5
II	事業計画	
1	人員配置計画	
(1)	人員配置計画 《様式8-1》	・・・7
(2)	適切な管理運営を行うための人材の確保と職員の技術及び能力向上への取組	・・・8
2	運営計画	
(1)	インフォメーションセンターの機能と事業展開	・・・9
(2)	利用者ニーズの把握への取組	・・・10
(3)	質の高いサービス提供への取組	・・・11
(4)	施設の広報に関する取組	・・・12
(5)	地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	・・・13
(6)	業務効率化への取組	・・・15
(7)	運營業務計画書（年間予定）《様式8-2》	・・・16
3	管理計画	
(1)	適切な維持管理を行うための取組	・・・17
(2)	事故、自然災害等を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応	・・・18
(3)	管理業務計画書（年間予定）《様式8-3》	・・・19
4	自主事業	・・・23
III	支出計画	・・・24

I 事業方針

1 管理運営に対する基本方針について

(1) 管理運営に対する基本的考え方と重視する視点

(基本的考え方)

本施設が「秩父多摩甲斐国立公園、明治の森高尾国立公園、都立自然公園及びその周辺の自然の保護と適正な利用並びに関東ふれあいの道に関するコースマップの配布、踏破証の発行等により情報を的確に提供するとともに利用案内並びに利用者の安全かつ適正な利用を促す場」を目的として設置された施設であることを理解するとともに、「東京都の自然公園ビジョンに掲げられた三つの姿」も踏まえ、明るく活気にあふれ、来訪者が入りやすい管理運営を行います。

当協会は、これまで培ってきた経験やノウハウを最大限に活かして、利用者満足度が高い東京都御岳インフォメーションセンターとなるよう管理運営業務に取り組みます。

(特に重視する管理運営の視点)

ア 誰もがふらっと気軽に立ち寄れる施設

JR御嶽駅前の立地は、自然公園の魅力の第一印象に大きく影響します。関東ふれあいの道の中継地としても鉄道やバス等とのアクセスも良いといった立地にあります。

当協会は、次のような視点を重視して、好立地、都心部との近接性などの長所を活かした「誰もがふらっと気軽に立ち寄れる施設」を目指します。

- 自然公園の山や川、植物、生き物、地域の文化や暮らしや文化遺産等の情報提供など、利用者の立場に立ち、多様な要望に応えられること。
- 都市生活者・ファミリーの休日のお出かけ先として都心部に近く手軽に自然と触れ合える絶好のスポットであること。
- 「立ち寄りたくなる仕掛け」の充実を図ること。



イ 利用者満足度の向上

自然公園等の利用拡大が図れるよう施設の利用者満足度の向上を図る必要があります。当協会は、次の視点を重視して施設の景観向上や利便性の向上を図り、快適で利用したくなる施設を目指します。

- 塗装がはがれ錆ついた手すりや階段、柱、汚れた壁の塗り替えなど、修繕を実施して施設の長寿命化を図るとともに、快適な利用空間を提供します。
- 駅前のコンビニエンスストアが閉店中のため、雨具や地図、携行食品など行楽のための必需品の問合せが多い状況にあり、こうした需要にワンストップで応えること。
- 意見箱のアンケート結果等を検証して接遇や館内の表示物、展示等の改善に役立てるとともに、快適で質の高いサービスを提供して利用者に満足していただくこと。
- パソコン等の情報機器を活用して、関東ふれあいの道の情報や御岳山・日の出山・高水山等の登山計画等の相談に応じて災害等の安全・安心をサポートすること。

ウ 利用者層や利用形態の多様化と多彩な魅力

自然公園の利用形態や利用者層の多様化は一層進んでいます。当協会は、次のような視点を重要と考え、管理運営を実施します。

- 多様性と連続性が織りなす東京の自然公園の魅力と素晴らしさを最大限に情報提供すること、また、職員自らも SNS 等で発信すること。
- 長距離自然歩道ならではの魅力や溪谷のアクティビティなども楽しめて、リフレッシュできるといった地域の特性を幅広く情報提供すること。
- 都民割の再開など、With コロナで行動制限が緩和され、自宅から1～2時間の距離の近場で行う観光がマイクロツーリズムとして注目されていること。
- JR 東日本の青梅線へのグリーン車両を導入など、来訪者がゆったりとした気分で自然公園を堪能していただく利用もトレンドであること。
- スマホ等の情報機器の利用やキャッシュレス化が進展していること。

エ 自然に根ざした産業や文化など、人の営み

訪れた土地の伝統文化や暮らし、食文化をもっと体験したいと思っている来訪者も増えています。当協会は、次の視点を重視して、地域に貢献する施設を目指します。

- 地域理解を深めていただくため、シャインマスカットや柚子等の農産物や間伐材加工品、地酒など、魅力ある製品の販売拡大に努めてリピーターの増加を図ること。
- 冬の閑散期において、御岳山天空の星空ナイトツアーや御岳溪谷自然観察会などのイベントを自主事業として実施すること。
- 青梅市観光協会・奥多摩観光協会・JA 西東京が取り組む「ご当地の食材を活用した料理開発」と連携して、青梅・奥多摩の食文化の紹介を充実すること。

オ 海外からの来訪者の対応

外国人観光客の受入れが再開され、外国人利用者也拡大傾向にあります。東京オリンピック後の新しい時代にふさわしい質の高い訪日外国人対応が必要と考えます。

当協会は、東京の自然公園の持つ自然の魅力や素晴らしさを国内外の方々に情報発信できるように、次の視点を重視した運営管理を実施します。

- 英会話が可能で旅行業務取扱管理者等の資格を有する職員を配置して、訪日外国人受け入れ環境の向上に貢献すること。
- 神楽や巫女舞などが継承されている御岳山をはじめ自然公園ならではの魅力を訪日外国人に発信すること。
- 令和3年度～4年度に環境省、観光庁、文化庁)の国立公園等多言語解説等整備事業(補助事業)が実施中であること。



(2) 申請者のノウハウを活用した業務展開

当協会は指定管理者としてこれまで東京都御岳インフォメーションセンターほか、青梅観光案内所の管理運営をはじめ青梅市御岳交流センター、青梅市吹上しょうぶ公園の監理、青梅市柚木苑地駐車場等の施設管理等を受託し、適正な管理を実施してまいりました。

当協会は、これまで培ってきた経験、ノウハウを強みとして活かして次のような事業を展開します。

(ノウハウを活用した事業展開)

ア 青梅観光案内所における修繕

- 平成 30 年度、青梅観光案内所において、当協会が入口の自動ドア化や外壁の再塗装、間伐材使用、床の滑らない塗装など、施設改善を実施しました。「明るくなった、入り易くなった」と評判です。
- 地域の経済団体として、市内の事業者を熟知しており、御岳インフォメーションセンターの塗装がはがれ錆びついた手すりや階段、外壁の塗装、修繕等にもこのノウハウが役立ちます。



イ 訪日外国人への対応・伝える力

- 令和元年度に年間利用者 30,719 人の内約 11% ; 3,439 人であった外国人がコロナ禍の影響を受けて、令和 3 年度は約 4% ; 834 人に落ち込んでいます。引き続き、英会話可能な従事員 2 名を配置して外国人の割合等をデータ化して検証して、訪日外国人受け入れの増加を図ります。
- 従事職員は、観光庁・環境省の国立公園等多言語解説等整備事業に参画して英語監修を実施しています。宿坊ガイド英語版や国立公園多言語解説パンフレット（作成中）も活用して解説し、看板表示等はできるだけピクトグラムを用います。

ウ 旅行業資格、酒類販売免許等

- 当協会は地域限定旅行業の資格を取得しており、御岳山宿泊イベントや工芸体験、収穫体験など募集型企画ツアーが好評です。日刊紙や地方新聞、ミニコミ誌等での募集も可能です。
- 従事者は、総合旅行業務取扱管理者資格も有しており、旅行業者等からのツアーの企画や募集の相談にも適正に対応できます。
- 当協会は酒類販売免許を取得しており、主従事員が酒類販売管理研修に参加して、地酒や地元製品の販売にも精通しています。地域の発展にも貢献してまいります。



エ 地域との連携

- 地域の力、地元の人材を重視した運営を心がけます。従事員は地域社会の活性化に寄与できるよう市内在住の人材を雇用します。
- 日本野鳥の会奥多摩支部や緑と水の協力会、星空案内人など、連携協力を深めながら野鳥観察会、自然観察会、星空ナイトツアーを開催します。
- 植物標本や希少動物の写真等の展示については、地元環境団体に監修いただくとともに、地元小学校とも連携して児童が描いた自然保全ポスターを掲示します。



オ 多彩な魅力の紹介・物販

- 釣りやラフティング、カヌー、ワサビ収穫等のアクティビティ等については、当協会の会員も多くイベント事業の後援、協賛等で築いてきた信頼関係を活用して利用者ニーズに沿った紹介体制を構築します。
- 当協会は青梅市フィルムコミッション事務局を務め、年間 140 件の撮影問合せに対応しています。テレビ取材等に対しては担当者と連絡体制を取って協力します。
- 冷蔵庫や冷凍庫、陳列棚等の物販用備品は、当協会において既に完備しており、物産の仕入れについては、連携関係にある青梅・奥多摩地区の JA、栽培農家、地元生産者の産品を調達します。
- クレジットカードや電子マネー決済などお客様の 32%がキャッシュレス決済であります。引き続きエアレジを活用したキャッシュレス化を推進します。
- 好評な宿坊ガイドも用いて、御岳山等の自然公園の滞在型利用を推進します。



カ With コロナの対応

- 施設の換気に十分に注意を払うとともに、入口では体温自動計測機器付きアルコール消毒器を引き続き設置して対策を徹底します。
- **当協会のライブカメラから混雑状況を情報収集し、密にならないよう配慮します。**
- パンフレット等の資料については、できるだけ手渡しを避けるとともに、アンケート回答用の鉛筆についても当面、ペグシル（持ち帰り可能ペン）を用います。
- 当協会はコロナ禍のなかで納涼花火大会やバスツアー、自然観察会等を適切に実施しております。その経験を自主事業に活かします。
- 市内のクリニックの医師を宿坊に紹介して、感染症対策講習、相談の場をセッティング。今後も状況により地域の宿泊事業者向けの対策など、説明会を調整します。

II 事業計画 1 人員配置計画 (1) 人員配置計画

	役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 (具体的に)		
インフォメーションセンター 配置人員	主従事者	<ul style="list-style-type: none"> 案内業務(関東ふれあいの道や登山道の紹介、及び地元の美術館、食事処、土産店、宿泊施設、交通アクセス情報など) 踏破証の発行/関東ふれあいの道 MAP 送付 自主事業の企画 Facebook の更新 物産仕入販売 	<ul style="list-style-type: none"> 総合旅行業務取扱管理者 総合旅程管理主任者(添乗員) 酒類販売管理者 食品衛生責任者 英会話堪能 救命技能認定者 	○		—		30H	<ul style="list-style-type: none"> 米国駐在経験者(大手家電企業)
	副従事者	<ul style="list-style-type: none"> 案内業務(関東ふれあいの道や登山道の紹介、及び地元の美術館、食事処、土産店、宿泊施設、交通アクセス情報など) Facebook の更新 物産仕入販売 	<ul style="list-style-type: none"> 英会話堪能 救命技能認定者 	○		—		7.75H	<ul style="list-style-type: none"> 豪州駐在経験者(外資系企業) 一般社団法人勤務経験者(事務局長)
	臨時従事者	<ul style="list-style-type: none"> 案内業務(関東ふれあいの道や登山道の紹介、及び地元の美術館、食事処、土産店、宿泊施設、交通アクセス情報など) 物販販売 	<ul style="list-style-type: none"> 自治会長経験者 救命技能認定者 		○	—		7.75H	<ul style="list-style-type: none"> 御岳交流センター案内業務経験者
	臨時従事者	<ul style="list-style-type: none"> 案内業務(関東ふれあいの道や登山道の紹介、及び地元の美術館、食事処、土産店、宿泊施設、交通アクセス情報など) 物販販売 	<ul style="list-style-type: none"> 自治会長経験者 救命技能認定者 		○	—		7.75H	<ul style="list-style-type: none"> 御岳交流センター案内業務経験者
業務委託	なし			—	—				

(2) 適切な管理運営を行うための人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

ア 基本方針

- 地域社会の活性化にも寄与
当協会は、東京都御岳インフォメーションセンター指定管理者のほか青梅観光案内所等の管理運営も実施しています。スタッフが地域の人材であることで、施設への愛着が生まれ、的確で質の高い情報提供ができるため市内雇用とともに地域人材の活用が重要であると考えます。
- 訪日外国人の対応
国の内外に自然公園の素晴らしさを発信できるよう英会話のコミュニケーションが可能な人材の配置も重要と考えます。

イ 必要な人材に確保と配置

(主従事者)

- 市内在住の米国駐在経験者（英会話堪能：男性：大手家電企業勤務）を引き続き配置
・総合旅行業務取扱管理者、総合旅程管理主任者(添乗員)、酒類販売管理者、食品衛生責任者、救命技能認定者等。

(副従事者)

- 市内在住の豪州駐在経験者（英会話堪能：女性：常勤勤務者）を引き続き配置
・外資系企業や公益社団法人（前事務局長）で培った経験や地域の環境保全活動（ボランティア）で得たネットワークなど、包括的なノウハウを運営管理に生かします。

(臨時従事者)

- 自治会長経験者で且つ救命技能認定者です。地域情報、人脈等も最大限活用したお客様への対応が可能です。

ウ 職員等の技術や能力向上に向けた取組

研修等により、高いスキルと心構えを持った人材を育成して、提供サービスのクオリティの向上を目指します。

- 職員研修（月1回）により、アンケートの検証と地域情報等を共有し、接遇や品揃えの等を改善します。
- 酒類販売管理研修や旅行業資格研修等に積極的に参加するとともに、消防署の心肺蘇生やAEDの使い方、けがの手当など、応急手当を習得する救命講習には臨時職員も区別なく参加します。
- 制服（夏季用シャツとブレザー、ジャンパー）を貸与して、利用者から分かり易く、清潔な身だしなみによる好感度向上を図ります。
- 駐在所や市民センター、消防等とは連絡を密にして危機管理、安全管理水準の向上を図ります。

2 運営計画

(1) インフォメーションセンターの機能と事業展開

(インフォメーションセンターの果たすべき機能)

秩父多摩甲斐国立公園や明治の森高尾国定公園、都立自然公園及びその周辺の自然保護と適正な利用並びに関東ふれあいの道について利用拡大が図れるよう、的確で質の高い情報発信が必要です。

関東ふれあいの道踏破証の発行や登山道のコース紹介、山や川、植物、生き物、その地域と文化や暮らしや文化遺産を紹介、安心安全のサポートなど、利用者ニーズに寄り添ったサービスの提供により自然公園の認知度向上を図るとともに地域貢献にも役立つ施設であることも重要です。

このほか、訪日外国人にも立ち寄りやすく、内外の多くの方々に東京西部の自然公園の魅力を知っていただくことも重要です。

(具体的な事業の展開)

ア 的確で質の高い情報発信

- 関東ふれあいの道、登山道のコース紹介、踏破証の発行などのサービス向上に努めます。
- 国立公園の利用者に対し魅力やマナーや自然公園利用ルール等をわかりやすく伝えます。
- 写真や標本等を展示して、自然公園の登山道、野生動物、自然景観等の紹介を充実します。
- 登山道や地域災害等の安全・安心をサポートする情報提供をします。
- 国立公園の利用拡大が図れるよう、誰からも理解される自然公園の認知度の向上に努めます。
- 英会話可能で旅行業務取扱管理者等の資格を有する職員を配置し、訪日外国人向けのサービス向上を図り、内外の多くの方々に東京西部の自然公園の魅力を情報発信します。
- 電車、バスの時刻表を施設内外に掲示し、公共交通機関の資料は積極的に配布します。
- 御岳山の祭事や蔵開き、獅子舞など、日本固有のイベントを内外の利用者に PR します。
- 東京都環境局自然環境部が作成した「御岳山・日の出エリアガイドブック」周辺図を増刷し、国立公園の見どころを PR します。

イ 安全安心をサポート

- 情報機器を活用した気象情報提供など、利用者の安全・安心に関する情報をサポートします。
- 熊の出没や登山道、遊歩道の通行止め、ダム放流など、事故を未然に防ぐ情報は御岳ビジターセンターや観光案内所、交番、役所等と連絡を密に情報共有して的確に広報します。

ウ 地域への貢献

- 御岳地区の美術館、食事処、土産店、物産等を紹介して、地域活性化に寄与します。
- 宿坊ガイドやライブカメラ等の活用を図ることにより、御岳山・日の出山周辺の登山や旅行計画の相談も充実して滞在型観光を支援します。
- 食事処や土産品店、ラフティング、カヌー等のアクティビティ事業者等について情報収集するとともに的確な紹介・連絡体制を取って地域経済の活性化を応援します。
- 地元観光協会や各種団体等と連携して冬の閑散期における星空ナイトツアーや自然観察会など、宿坊宿泊イベント、日帰りイベント等の自主事業を企画運営します。

(2) 利用者ニーズ把握への取組

(基本方針)

利用者から寄せられる要望や苦情等については、利用者の立場に立って利用者の声を事前に把握・察知して、的確に防止策を講じておくことが重要であります。

特に苦情の対応については、小さい事柄でも「迅速に誠意をもって」対応することが大切であります。

当協会では、トラブルの未然防止を特に重要と考え、次のように対応いたします。

ア 不信感を与えない公平な対応

- 利用者の立場に立った説明と接遇が重要と考え、誰にも公平で利用者に不信感を与えない対応を心がけます。

イ 利用者の立場に立ってトラブルを未然防止

- スタッフが来訪者の方と積極的にコミュニケーションを図るとともにお客様の立場に立った説明・応対を心がけ、要望の把握に努めます。
- 近年話題のインターネット上の口コミによるトラブルの未然防止を図るため、従事員もフェイスブック等を活用して積極的な情報発信を実施することにより、施設の好感度の向上を図ります。

ウ 利用者から寄せられる要望などの対応

- 日常のコミュニケーション、アンケート等を通じて利用者の要望や意見を広く集め、情報共有するとともに、過去の苦情・要望の発生状況なども検証・共有して事前防止策を講じます。

エ 意見箱による利用者ニーズの把握

- 塩分タブレットや東京都からの各種の提供品等も併せて配布して、アンケート（意見箱）の回収向上に努めます。
- アンケート結果は研修で情報共有・検証して、接遇や展示物、説明解説の改善に役立てます。物産販売についてもアンケートのニーズを反映した品揃えを実施します。

オ 苦情の対応

- トラブル・苦情が発生してしまった場合、「迅速且つ誠実な対応」、「丁寧且つ明確な説明」を実施し、電話メール等で速やかに東京都多摩環境事務所自然環境課に報告いたします。
- 苦情の受付体制を定め、連絡体制や責任の所在を明確にすることで統率のとれた即応性のある対応をとり、解決策や代替案を示し説明します。伝達ミスなどによる新たな苦情も防ぎます。



(3) 質の高いサービス提供への取組

利用者とのコミュニケーションや利用者アンケートの分析から、「利用者が何を望んでいるか」を正確に把握し、利用者の立場に立った運営に努めます。

さらにそれらの利用者ニーズについて、施設の特性（立地条件・地域性・施設形状等）を十分考慮して、可能な内容については積極的に導入します。

ア 開館時間の延長

- JR 東日本青梅線の運行に併せて開館時間の延長。
 - ・平日は、20分延長して午後4時20分閉館とします。
 - ・土・日・祝日は、30分延長して午後4時30分閉館とします。
- 休館日の変更
利用者からのニーズや周辺の御岳ビジターセンターなど、月曜休館が多いため、月曜の休館日を火曜日と変更します。
- 繁忙期の開館時間の延長
 - ・ゴールデンウィークは休館日を開館します。

イ 利用者ニーズに即した物品販売

- 駅前のコンビニエンスストアの閉店に対応してカップ麺や雨合羽など、ハイキング客のニーズに即した商品を販売します。
- NPO 法人「青梅林業研究グループ」と連携して、ヒノキ間伐材使用のクッキングボード（まな板）、等を開発販売して、自然環境の保護とアウトドアレジャーのニーズに応えます。
- アイスクャンディーや缶ビールなど、利用者が下り電車のまでのひと時をほっと過ごせるような品揃えを工夫します。
- 柚子、シャインマスカット、ブルーベリーなど地元の果樹生産農家の販路拡大等を支援します。
- 土産品パンフレットや飲食店ガイド、宿坊ガイドを活用して、地産地消の食文化、神楽や巫女舞などの伝統文化の鑑賞などの情報提供に努めます。
- 地域産業との連携を密に、地酒、チーズなど、地域物産を販売します。さらにユズ酒や柚子チョコレートなど、女性客のニーズや SDGs を意識した魅力ある商品の開発販売拡大に努めます。
- デジタルガバメント推進の観点から、クレジットカード決済、QR コード決済、電子マネー決済を導入しキャッシュレス化を進めます。



(4) 施設の広報に関する取組

(具体的な取り組み)

ア ホームページ、青梅市広報、新聞宣伝等

- 指定管理施設の情報発信ツールとして当協会ホームページを活用して指定管理施設を紹介します。職員自らもフェイスブックによって施設の状況や地域の催事や自然情報等を発信します。
- 自主事業の宿泊イベントや自然観察会等については、当協会のホームページ、青梅市広報、日刊紙等へ掲載いたします。
- 自主事業の新聞広告等の際は、当施設管理者（総合旅行業務取扱管理者資格保持）の連絡先等を明示します。



イ 地元情報誌等への情報掲載

- 自主事業等については、地元紙「街プレ」、「西多摩新聞」、「西の風」に掲載を依頼します。
- 青梅市観光協会の機関誌（年1回）で施設紹介いたします。宿泊を伴うイベントは、旅行業の資格も活用して日刊紙に広告を掲載します。
- JR冊子、青梅線五日市線の旅などに青梅・奥多摩地区の自然公園の新緑や紅葉葉を紹介し、掲載を依頼します。
- JRの秋の駅張りポスターの作成については、青梅・奥多摩の国立公園の紅葉を紹介しよう当協会（一部経費負担）も要望します。

ウ 青梅市観光協会が管理する施設での宣伝

- 当協会が管理する青梅観光案内所等で、自然公園地区をより知りたい方々には積極的に施設を紹介するとともに、施設の所在地や開館時間・休館日などを案内します。

エ 窓口での周知宣伝

- 電車・バスの時刻表を窓口配布、または掲示して施設の利便性を周知します。
- 地域に馴染みのタウン誌や専門誌、ケーブルテレビの取材があれば積極的に受け入れます。

(5) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

(基本的な考え)

東京の自然公園に注目が集まるなかで、ハイシーズンには交通渋滞や駐車場不足、バーベキューのゴミ問題など、負の側面も散見されます。

地元の経済団体として、地域が疲弊して「地域が儲からない」、「若者が活躍できない」といった事態は避けるべきと考えます。

「地域の持続可能な発展」を常に念頭に置き、地域と連携した施設の運営管理を心がけます。

ア 地域との連携促進

○ 地元環境団体、地元コミュニティとの連携

- ・ 日本野鳥の会奥多摩支部等と連携して、野鳥観察会等の自主事業を実施します。
- ・ 地元観光協会（御岳観光協会、御岳山観光協会）のイベントに協力します。
- ・ 御岳観光協会、公共交通機関等の会合へ出席し、自然公園利用者への情報提供に役立てます。
- ・ 地域のイベントにおいて外国人観光客向け通訳を応援します。
- ・ 青梅市緑と水の協力委員と協力して、植物見本展示の定期的な展示替えを実施します。



○ 多摩川水辺のアクティビティ活動団体との連携

- ・ 大規模なカヌー大会等は事前告知に協力します。
- ・ 御岳地区の多摩川川下り事業者組合等と連携して、ラフティングやリバーボード、ボルダリングなどの普及を図るとともに自然環境保全の意識の醸成を図ります。



○ 地域産業との連携

- ・ 地域産業との連携を密に、SDGs を意識した新商品の販売に努めます。

○ その他

- ・ 青梅市第 6 小学校 6 年生が総合的な学習の時間で作成した地域紹介ポスター等を展示します。
- ・ 酒造会社の蔵開きや地域の暮らしぶり、季節の歳時記となる情報、写真を展示します。



イ 地域の伝統行事、文化等の紹介

- 当協会作成の宿坊ガイドも用いて、神楽や巫女舞などが現存する御岳山の宿坊を紹介し
ます。
- 青梅・奥多摩の観光協会とも連携してシイタケ、川魚、果樹、鶏卵など、ご当地の食材
を活用した料理、スイーツなど、地域の食文化の紹介を強化します。
- 武蔵御嶽神社の伝統行事、高水山の獅子舞などの資料を展示します。



(6) 業務効率化への取組

(基本的な考え)

当協会は、東京都御岳インフォメーションセンターの運営管理等においてこれまで培った経験やノウハウや人材等を最大限活用するなかで、これまでのサービス水準を基に、新たなサービス提供と、さらなる管理運営業務の効率化、コストダウンを図ることをポイントとして業務効率化に取り組みます。

ア 経費の削減等

- 照明は出来るだけ LED 電球へ変更いたします。
- トイレや敷地内外は職員で清掃し、清掃委託費等を削減します。

イ 冷暖房の工夫

- エアコンは、必要以上に使用することのないように、常に外気温度を確認し省エネに努めます。
- 夏季には事務室内で扇風機も併用するとともに、冬季はエアコン以外も補助暖房として空調の効率化、換気を図ります。

ウ 業務の改善

- 紙も両面使用、裏紙使用を徹底します。
- 消耗品や燃料、電気、水道等の光熱費の節約を徹底し、管理コストの削減を図ります。

(7) 運營業務計画書 (年間予定)

項目	実施場所/業務内容等		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
利用 時間 等	セン ター	① 平日の20分延長、土・日・祝の30分延長												→	
		② 休館日の変更 (月→火)													→
		③ 繁忙期の臨時開館		→											
施設 運営 業務	利用 促進	意見箱の設置によるアンケート・要望の検証・改善												→	
		当協会HP利用による利用者ニーズの把握													→
	質の 高い サー ビス 提供	関東ふれあいの道の踏破証受付発行, 登山道紹介													→
		自然公園の魅力やマナー、ルール等を広く伝える													→
		訪日外国人の対応、展示品管理(標本、写真、子供たちのポスター、自然資料等)の充実													→
		登山道や地域災害等の情報を入手収集し、都レンジャーと連絡・連携しての安全安心をサポート													→
		美術館、食事処、土産店、宿坊、アクティビティーなど、御岳地域の観光、人文資源を紹介													→
		自主事業の実施 (イベント、コインロッカー設置等)													→
		雨具や地図、携行食品等の行楽必需品や地域の理解を深める地域物産販売、キャッシュレス決済導入													→
		苦情や事故発生時の迅速且つ誠実な対応													→
		施設 のPR	当観光協会HP、新聞、タウン誌等で施設の周知等												
	取材対応、FBの更新、周辺施設との連携等														→

3 管理計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組

本施設が持つ機能（ポテンシャル）を最大限発揮するために、これまで施設管理してきた維持管理のノウハウを精一杯発揮した維持管理を実施します。

また、当協会はコスト意識を重視するあまり、利用者の目線に立った安全で快適な施設環境の提供についての意識が欠けてはいけないとも考えます。

このため、長年の利用により老朽化した施設箇所については、当協会の経験やノウハウを活用して計画的に施設の長寿命化を図る必要があると考えます。

具体的な取り組み内容については次のとおりです。

ア 施設の長寿命化（計画的修繕）

- 永年の利用により錆ついた手すりや階段、汚れた壁のなどは、これまでの経験とノウハウを生かして思い切って長寿命化（一括塗装）等の修繕を実施して、施設の長寿命化を図ります。
- 指定管理者期間のなるべく早い時期に多摩環境事務所のアドバイスを受けて実施します。

イ 設備等の点検

- 空調・冷蔵庫設備保守管理として、エアコン、冷蔵庫の簡易点検を3ヶ月に一度実施し記録を残すようにします。なおエアコンの3年毎の定期点検については、毎年5月に実施します。
- 消防設備については、法に定められた消火器の交換を実施します。
- AEDについては、2年に一度、電池等も交換して点検いたします。

ウ 日常の修繕・清掃等

- 日頃から施設に異常がないか注意を払い故障、修理の未然防止に心掛けるとともに、安全衛生を意識して、清潔で快適な館内の維持に努めます。
- 施設の点検結果等は関係者で情報共有して対応いたします。
- 軽微な修繕については職員がきめ細かい配慮をもって自ら対応します。
- 台風前の側溝清掃等、効果的な時期に作業を実施することで被害を未然に防止します。
- 溜まった落ち葉の雨樋清掃等を実施します。

エ 常設展示、建物周辺の美化等

- 展示コーナーに四季折々の自然や草花の画像や植物標本等を展示します。
- 花壇ポットの花を植え替えます。（職員：年2回）

(2) 事故、自然災害等に対する安全対策及び発生時の対応

施設で起こる多くの事故や災害には、必ず何らかの兆候、前触れがあり現象が起こると考えられます。職員は、常に事故・災害発生への気づきを研ぎ澄まし、未然に防ぐ意識を持つことで事故等の早期発見を心がけます。

また、当協会は、当該施設の安全管理・危機管理のポイントをまとめた「東京都御岳インフォメーションセンター災害等発生時マニュアル」を制定しています。

台風等の災害被害の拡大を防ぐため、東京都や地元観光協会、関係機関等との連絡体制を図り、対応力の強化に努めます。

ア 東京都御岳インフォメーションセンター災害等発生時マニュアル

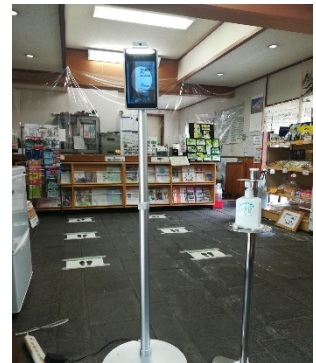
- 別表：東京都御岳インフォメーションセンター災害等発生時マニュアルに基づき的確に危機管理して被害抑制に対処します。

イ 台風等の災害時等緊急時の対応

- 台風等の予報が出た場合は、被害未然防止のため避難誘導はもとより、雨雲レーダーやライブカメラ等の情報も提供してさらなる安全対策を呼び掛けます。
- 御岳登山鉄道やバス、鉄道等の公共交通機関の情報をいち早く入手して、被害防止、避難誘導に協力します。
- 通学時の御岳山児童（小中学生）の一時待機等に協力します。
- 自然公園利用者や観光客、住民のための避難所開設（地元市民センター等）の情報をいち早く入手、提供して避難誘導に役立てます。

ウ 新型コロナウイルスなどの感染症予防対策等

- 自然公園への来訪前に、体調がすぐれない、又はその予兆があるときは来館しないことで本施設での拡大を避けることよう HP や館内掲示等の周知に努めます。
- 自動検温器付きアルコール消毒器や窓口のパーテーションを設置して感染症予防します。
- 窓口アンケート回答者に、塩分タブレットを配布して夏季の熱中症予防対策を実施します。



エ 日常の安全対策意識の向上

- 年1回、安全対策に係る研修を実施して、緊急時の迅速且つ的確な対応を実現します。
- 職員は、日頃から施設に異常がないか注意を払い故障、修理の未然防止に心掛け、安全な館内の維持に努めます。

(3) 管理業務計画書 (年間予定)

【管理業務計画書】

(令和5年度)

			標準頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
施設管理	建物管理	日常清掃(床・トイレ)	週4回												→	
		日常清掃(玄関周り、建物周辺)	週4回													→
		雨樋・外壁の清掃	年1回										→			
		花苗の植栽	年2回			→						→				
		ごみ処理(事業系ごみ袋で排出)	通年													→
		手摺、外壁の塗装塗替え (R5年度)	5月		→											
	空調設備保守管理	定期点検	(3年に一度)													
		簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→				→			→			→		
	冷蔵庫保守管理	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→				→			→			→		

【管理業務計画書】

(令和6年度)

			標準頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
施設管理	建物管理	日常清掃(床・トイレ)	週4回													→	
		日常清掃(玄関周り、建物周辺)	週4回														→
		雨樋・外壁の清掃	年1回			→											
		花苗の植栽	年2回			→						→					
		ごみ処理(事業系ごみ袋で排出)	通年														→
空調設備保守管理	定期点検	(3年に一度)															
	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→			→				→			→				
冷蔵庫保守管理	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→			→				→			→				

【管理業務計画書】

(令和7年度)

			標準頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
施設管理	建物管理	日常清掃(床・トイレ)	週4回													→	
		日常清掃(玄関周り、建物周辺)	週4回														→
		雨樋・外壁の清掃	年1回			→											
		花苗の植栽	年2回			→						→					
		ごみ処理(事業系ごみ袋で排出)	通年														→
空調設備保守管理	定期点検	(3年に一度)		→													
	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→			→				→			→				
冷蔵庫保守管理	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→			→				→			→				

【管理業務計画書】

(令和8年～9年度)

			標準頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
施設管理	建物管理	日常清掃(床・トイレ)	週4回													→	
		日常清掃(玄関周り、建物周辺)	週4回														→
		雨樋・外壁の清掃	年1回				→										
		花苗の植栽	年2回				→					→					
		ごみ処理(事業系ごみ袋で排出)	通年														→
空調設備保守管理	定期点検	(3年に一度)															
	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→				→			→				→			
冷蔵庫保守管理	簡易点検、清掃等	3ヶ月に1回	→				→			→				→			

4 自主事業

種類	内容	収入	支出	収支	備考
御岳溪谷野鳥観察会	日本野鳥の会奥多摩支部と連携し溪谷付近の野鳥観察を冬に行う（1回）	30,000	30,000	0	
御岳溪谷自然観察会	地元のインタープリターと連携し溪谷付近の自然観察会を秋に行う（2回）	60,000	60,000	0	
御岳山天空の星空ナイトツアー	御岳山で宿泊イベントを夏に実施する。（1回）	300,000	300,000	0	
	御岳山で宿泊イベントを冬に実施する。（1回）	300,000	300,000	0	
	御岳山で皆既月食の観察会宿泊イベントを秋に実施する。（1回）	300,000	300,000	0	
コインロッカー設置	J R御嶽駅からの自然公園利用者の利便性の向上を図るためコインロッカーを設置する。（減価償却済み）	240,000	0	240,000	
AED 付清涼飲料水自動販売機	J R御嶽駅からの自然公園利用者の利便性の向上を図るためスポーツ飲料水、行動食、健康食品等の自販機を設置する。	100,000	60,000	40,000	
入漁券の扱い	奥多摩業協同組合の入漁券の販売を代行する。	10,000	0	10,000	
	計	1,340,000	1,050,000	290,000	

Ⅲ 支出計画等

1 支出計画

単位：千円

年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
支出	5,552	4,937	5,046	5,123	5,226	25,883

2 物販収支計画

単位：千円

年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
収入	1,686	1,709	1,735	1,761	1,791	8,682
支出	1,226	1,240	1,257	1,273	1,293	6,288
収支	460	469	478	488	498	2,394

3 その他収入

単位：千円

年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
	171	175	178	182	185	891

※端数処理を四捨五入により行っていることから、総数と内訳の合計とは必ずしも一致しない。